

Kraków, dn. 30.06.2014 r.

Komunikat 4/DH/2014

TAURON Dystrybucja SA

Dotyczy:

Przekazania kanałów komunikacji dla zgłaszania do TAURON Dystrybucja SA (dalej OSD) spraw związanych z usługą dystrybucji energii elektrycznej przez Uczestników Rynku Detalicznego (URD) korzystających z usługi kompleksowej świadczonej przez sprzedawców w ramach GUD-K.

W oparciu o postanowienia umowy GUD-K i IRiESD TAURON Dystrybucja SA, należy przyjąć generalną zasadę, że URD posiadający umowę kompleksową, w sprawach dotyczących realizacji tej umowy komunikuje się ze swoim sprzedawcą. Mogą jednak wystąpić sprawy lub zdarzenia na sieci, w przypadku których URD komunikuje się bezpośrednio z OSD. Dla właściwej oceny czy URD powinien zwrócić się z daną sprawą związaną z usługą dystrybucji energii bezpośrednio do OSD, czy też zrobić to za pośrednictwem sprzedawcy, poniżej podajemy kanały komunikacji z OSD dla URD i sprzedawców, w zależności od rodzaju i charakteru zgłaszanej sprawy.

I. Zestawienie spraw i sposób ich zgłaszania.

1. Sprawy, które URD kieruje wyłącznie do sprzedawcy:

- a. zmiana okresu rozliczeniowego,
- b. zmiana grupy taryfowej,
- c. zmiana mocy umownej,
- d. zgłoszenia dotyczące bieżących rozliczeń ze sprzedawcą,
- e. związane z wznowieniem dostarczania energii, której wstrzymanie nastąpiło na wniosek sprzedawcy z tytułu nieuregulowania przez URD należności wobec sprzedawcy, z zastrzeżeniem pkt. 2 lit. f.,

f. braku zgody URD na zainstalowanie przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego na wniosek sprzedawcy.

W przypadku skierowania przez URD sprawy - o których powyżej - do OSD, OSD poinformuje URD o konieczności kontaktu ze swoim sprzedawcą, bez rozpatrzenia tej sprawy.

2. Sprawy, które URD powinien zgłaszać do OSD za pośrednictwem sprzedawcy:

- a. reklamacja klienta na możliwość niewłaściwego rozliczenia z tytułu zauważonych wad lub usterek w układzie pomiarowo-rozliczeniowym,
- b. reklamacje dotyczące niedotrzymania standardów jakościowych energii elektrycznej,
- c. reklamacje dotyczące niedotrzymania standardów obsługi klientów,
- d. reklamacja dotycząca odczytu licznika,
- e. wniosek o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania standardów jakościowych energii elektrycznej, w tym przerw w dostarczeniu energii elektrycznej,
- f. wniosek o udzielenie bonifikaty z tytułu niedotrzymania standardów obsługi klientów,
- g. wnioski o odszkodowanie wynikające z:
 - niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej dostarczanej z sieci elektroenergetycznej, w tym przerw w dostarczaniu energii elektrycznej,
 - niedotrzymania standardów jakościowych obsługi URD,
 - niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dystrybucji na rzecz URD,
- h. dotyczące wznowienia dostarczania energii, której wstrzymanie nastąpiło na wniosek sprzedawcy w związku z złożeniem odpowiedniego odwołania się URD do Prezesa URE lub Sądu Polubownego,
- i. wyjaśnienie zasad rozliczeń w części dotyczącej świadczenia usług dystrybucji energii oraz aktualnej Taryfy OSD.

3. Sprawy, z którymi URD powinien zwrócić się bezpośrednio do OSD:

- a. wykonanie przez OSD na dodatkowe zlecenie URD określonych w Taryfie OSD usług, w szczególności polegających na:
 - przerwaniu i wznowieniu dostarczania energii dla realizacji prac przez URD lub inny podmiot działający na zlecenie URD,
 - sprawdzeniu prawidłowości działania układu pomiarowo-rozliczeniowego (w miejscu zainstalowania układu, w laboratorium),
 - wykonaniu dodatkowej ekspertyzy badanego wcześniej układu pomiarowo-rozliczeniowego,
 - przeniesieniu licznika lub licznika i urządzenia sterującego w inne miejsce,

- przygotowaniu układu pracy sieci oraz miejsca pracy dla wykonania prac przez wykonawców niezależnych od OSD w pobliżu lub na urządzeniach elektroenergetycznych będących własnością OSD i nadzorowi nad tymi pracami,
 - założeniu plomb na urządzeniach podlegających oplombowaniu,
 - sprawdzeniu dotrzymania parametrów jakościowych energii dostarczanej z sieci,
- b. udzielenie wyjaśnień co do treści i sposobu wyliczenia wystawionej na URD faktury za usługi dodatkowe, wykonane przez OSD na zlecenie URD,
 - c. podanie odczytu licznika,
 - d. złożenie wniosku o naprawienie szkody z tytułu odpowiedzialności deliktowej,
 - e. dotyczące przyłączenia urządzeń, instalacji lub sieci URD do sieci elektroenergetycznej OSD, w tym ze zmianą mocy przyłączeniowej oraz wymianą lub przebudową istniejącego przyłącza,
 - f. zgłoszenie lub reklamacja związana z dostarczaniem energii elektrycznej z sieci, przyjmowane przez OSD przez całą dobę,
 - g. udzielanie URD, na jego żądanie, informacji o przewidywanym terminie wznowienia dostarczania energii elektrycznej przerwanej z powodu awarii w sieci,
 - h. dotyczące powiadamiania URD o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu energii elektrycznej,
 - i. dotyczące informowania URD o konieczności dostosowania urządzeń i instalacji do zmienionego napięcia znamionowego, podwyższonego poziomu prądów zwarcia, zmiany rodzaju przyłącza lub innych warunków funkcjonowania sieci,
 - j. dotyczące stwierdzenia nielegalnego pobierania energii,
 - k. reklamacje z tytułu wstrzymania dostaw energii elektrycznej dokonanej przez OSD z powodu zagrożenia życia lub mienia albo nielegalnego poboru energii z sieci OSD.

W przypadku złożenia przez URD wniosku w powyższych sprawach do sprzedawcy, wówczas sprzedawca przekazuje taki wniosek do OSD celem realizacji.

URD może zlecać wykonanie usług, o których mowa w ust. 3 a. również za pośrednictwem swojego sprzedawcy, przy czym zlecenie takie powinno w swej treści zawierać zapis, z którego jednoznacznie wynika, że Sprzedawca ma w tym zakresie odpowiednie pełnomocnictwo i działa w imieniu i na rzecz URD, oraz w konsekwencji, że to URD zleca daną usługę do OSD.

II. Dane teleadresowe do komunikowania się URD i sprzedawców usługi kompleksowej z OSD.

1. Kontakt dla sprzedawców:

a) adres korespondencyjny:

TAURON Dystrybucja SA

ul. Lwowska 23, 40-389 Katowice

b) adres e-mail:

Adres dedykowany : gudk@tauron-dystrybucja.pl

c) kontakt telefoniczny:

określony w zawartej z OSD umowie GUD-K, odpowiednio do rodzaju sprawy.

2. Kontakt dla URD:

a) adres korespondencyjny:

TAURON Dystrybucja SA

ul. Lwowska 23, 40-389 Katowice

b) adres e-mail:

info@tauron-dystrybucja.pl

c) kontakt telefoniczny:

32 606 0 616 - infolinia obsługowa TAURON Dystrybucja SA,

991 - infolinia dot. awarii i przerw w zasilaniu.

TAURON Dystrybucja S.A.
Dyrektor Departamentu Sprzedaży
Usług Dystrybucyjnych

Andrzej Korpol

Otrzymują:

Sprzedawcy posiadający zawarte umowy GUD lub GUD-K z TAURON Dystrybucja SA